



颐和园

随着旅游业的不断发展和“智慧旅游”概念的深入人心,旅客对出行过程中的互动体验、安排舒适度有着越来越高的要求。就目前体验过智慧化旅游的人来说,当一些游客在一些环节被智能、高效、便捷的服务深深折服之时,也有一些资深的旅游体验者深感目前国内智慧旅游发展存在着很大差距。

# 智慧旅游诠释最新旅途感受

## 游览环节——

“智慧旅游”造就“业余导游”

体验者:小陈 27岁 互联网从业者

不管是长途旅行还是短途的北京周边游,小陈都喜欢做好规划和攻略再出行。因为自身就是互联网的从业人员,他非常关注科技信息对游客出游体验带来的改变。对于景区内“智慧旅游”的实现,小陈说他总是力图抓住每一个机会,去感受科技带来的便捷。

“去景区之前的功课必须做到位。”小陈强调,自己关注了北京例如颐和园、圆明园遗址公园等知名景区的微博,“景区会经常性地在微博上发布客流信息、最近的游玩动态、新增娱乐项目设施等内容,掌握了这些信息,可以有针对性地、最大限度地享受优惠”。景区数据库的管理统计成果,会通过微博这样的直达平台推送给游客。小陈说他陪同公司的外国同事去过很多次颐和园,但仍能够根据其微博上给出的当季最新的赏花线路,领略到园区不一样的美。

作为出行达人,小陈自然喜欢提前购买好景区门票。即便是即兴出游,他也会掏出手机,看看有没有团购或电子门票出售。电子门票的实现,能够使小陈通过彩信或者二维码识别直接进入景区,省去了排队购票的麻烦。他还曾经根据购票回执短信上的联系方式,提前预约了圆明园的皇家皮影戏院的演出,最大限度地保证了游览效率。

在景区内,他认为最必不可少的就是登记注册并租借导游机,之后便可使用导游机进行自助游览。小陈说,现在很多景区都配有自助导游机,可以通过对其操控实现相关信息的查询、讲解语言种类的选择切换、调节音量以及进行其他功能设置。游客在展区不会受到游览线路的限制,走到任何一处景点,导游机会自动感应、自动讲解,甚至在遇到十字路口时能够自动提示游客不同道路的走向。不仅如此,一些导游机的可视屏幕还能显示游客在展馆中的当前位置信息,还有其他视频服务信息等。同时,小陈利用专业知识告诉记者,利用讲解器内无线收发芯片和相应计算机软件的结合,景区可以实现客流量、游客行进线路、停留时间等基础信息数据的统计和存储,非常利于景区优化管理、设计更为贴合游客需求的线路及产品。

当问到最希望景区“智慧旅游”在游客体验上有哪些更多的改进时,小陈说,WiFi全覆盖当然是首要,它是真正实现“智慧”的基础;可在景区二维码的普及上做得更好,例如之前他看新闻称颐和园有望实现给古树、庭院花卉等编制二维码,游客用手机一扫,古树叫什么、什么品种、如何养护以及花期何时、开花的照片等大量信息就能随时获得。小陈说,他非常期待这样的功能可以早日实现,让他这个经常带外国朋友游览北京的“业余导游”能显得更加地道和专业。

采访最后,小陈提到自己的一个特殊爱好,就是每次游览完毕,喜欢上网查看景区有没有实景导览系统,他认为这也是“智慧旅游”的一大特色,通过对园区360度的全景展示,可对游玩过程中没能前往的景点进行了解,若真有特别感兴趣的,会选择下次前往。

## 住宿环节——

与国外酒店仍有差距

体验者:李先生 媒体工作者

李先生因工作关系经常需要住宿酒店,他向记者介绍,通过酒店预订App,曾寻找到北京一家高端酒店,通过预付订金,获得房号。到达酒店后,礼宾部会帮助客人搬运行李,来到酒店前台,虽然酒店拥有先进的移动便携式扫描仪录入系统,但却很少见到有客人使用。

获取房卡后,李先生乘坐电梯进入客房。房间的规格与环境虽然已达到高端标准,但智能化的设施却远远不够。仅仅是窗帘、浴室帘可以通过按键操控,床头两边的按钮基本上可以操控房间内的灯,但仍有一些灯的控制开关设置在其他地方,电视、空调也需要独立操作,尽管WiFi全覆盖,但信号并不稳定。

一位酒店工作人员对记者表示,北京开业时间比较长的高端酒店,均不具备太多的智能化操作。从全国的酒店业来看,南方的高端酒店要比北方的高端酒店更具特色,也更智能化,但与国际上的智能酒店相比,差距很大。北方高端酒店大多中规中矩,在硬件设施上突出高端、奢华,但智能化方面有些华而不实。

智慧酒店应该有什么样的体验?李先生回忆起自己在国外感受到的先进经验时表示,“首先,宾客在手机上登录目标酒店的网站进行客房预订,通过网银缴纳预付订金获得房号;到达酒店时,大堂内有巨大的机器胳膊,用来帮助客人存储行李;客人直接用手机扫描录入个人ID信息,领取智能房卡”。

当李先生按照智能房卡的提示路线来到客房时,RFID卡(无线射频识别数据)取代了传统的钥匙卡,当客人接近房间的时候,房门会自动打开。进入客房,电视屏幕上会显示客人的名字,灯光、电视、窗帘悄然开启,音乐如流水般缓缓播出,墙与天花板上交替着各种景色,让宾客沉浸在唯美的意境中。智能房卡上能显示室内的二氧化碳含量,判断屋里的空气清新程度;通过一个控制面板,客人可以对房间内的每个细节进行个性化调节,例如“晚安”按钮可以减弱灯光、关闭窗帘并激活门外“请勿打扰”的牌子,可以自定义灯光强度、温度和歌曲闹钟。

此外,客房内配备立体安防系统,时刻防止窃贼的非法闯入。门窗上配备云智能锁,如有人试图强行闯入客房,智能房卡和酒店安保部门管理的后台会同时收到报警信息和视频拍摄的图片,工作人员会第一时间赶到客房。

## 预订环节——

“智慧化”极大提升效率

体验者:王先生 30岁 供职于咨询公司

王先生由于工作需要经常出差,一年之中有2/3的时间是在外地工作,他形容自己是典型的“空中飞人”。也正是因为如此,“智慧旅游”的逐年发展和不断推行,让他切身体会到了“说走就走”的高效与便捷。

工作原因也好,私人旅行也罢,航空是王

先生选择频率最高的出行方式,手机上与航空票务相关的App产品,是他必不可少的生活帮手。王先生说,通常他会在确定出行时间之后,首先查看航班线路的准点率情况,相应产品能够依据历史数据的统计,提供航线的准点概率信息,准点率高的航线是他挑选乘坐班机的重要因素。“曾经多次因为飞机晚点影响了与客户的合作关系,现在明显觉得乘机效率提升了”,王先生这样表达该App对他的巨大意义。此外,产品相关功能的设置,能够自动提示用户所选班机的前次航班的执飞情况,如果发现前次航班晚点了,就可以提前更改自己赶赴机场的时间,大大降低了坐在候机厅等待起飞的可能性。

与此同时,王先生很满意仅仅通过手机查看就能轻松得到班机机龄等信息来辅助选择,现在往往是从办公室到茶水间的路上,他就已经订好机票并且挑选好自己心仪的座位。在采访中,王先生的一番话也许能够点明“智慧旅游”给人们的出行生活带来便捷之外的另一些意义,他说:“以往的乘机过程中,常常会遇到旅客在飞机延误或晚点时,因不满情绪与航班

工作人员发生摩擦冲突的事件。一方面是由于乘客宝贵的时间被耽误,更大一部分原因是由于双方信息不对称而导致。随着科技进步,航空公司相关信息的进一步透明化,游客更多的知情权得到保障,局面会得到极大改善。”

当然,除了机票,住宿酒店的预订工作也能在手机终端上快速实现。王先生通过地图定位,找出周边相应距离以内的就近酒店,以星级和价格排序进行二次筛选,再借助之前旅客给予该酒店的满意度分数统计,在同类产品中选择分数较高的人住。加之现在很多在线预订网站会记录、预留之前旅客对该酒店的体验回馈,王先生会综合这些加以考虑。

因为要保证和客户在约定时间准时见面,所以除了酒店预订,王先生出门在外叫出租车,也都用手机上的叫车程序提前预约。一出酒店,就有出租车停在约定地点等候的感觉,让他越发离不开这些手机终端方便地预订产品。此外,信用卡绑定移动支付的无缝集成,可实现“一站式”出行预约,也实现了“一站式”便捷支付,王先生说他可以节约出更多时间,好好专注在更为重要的事情上。(陈冰)



希腊美景